

HANDELS-CHECK Die Vielfältigkeit der Systemgastronomie sorgt bei der Kundenbewertung für Überraschungen

Doppelkrone für Tchibo und Fastfood-Riesen McDonald's



HANDELS-CHECK

Der Online-Marktforscher Marketagent.com untersucht in Kooperation mit dem Wirtschaftsblatt heuer zum vierten Mal in Folge im Monatsabstand die wichtigsten Einzelhandelsbranchen. Interviewt werden jeweils 1000 Web-aktive Personen im Alter zwischen 14 und 59 Jahren. Als Basis dient ein Pool von 175.000 Personen. Die Umfrage umfasst 43 Fragen vom Stärken-Schwächen-Profil der Marktteilnehmer bis zum Marktanteil. Vor dem Hintergrund der Wirtschaftskrise wird dem Kaufverhalten besonderes Augenmerk geschenkt. Erfasst werden die Konsumausgaben in der jeweiligen Branche und die Erwartungen für die nächsten zwölf Monate. Bisher gab es die Analysen für den Papier- und Buchhandel, die Tankstellen-Shops, die Lebensmittelbranche, den Drogeriehandel, die Banken, Baumärkte und den Möbelhandel.



Qualität ist den Österreichern am wichtigsten – auch, wenn es um den schnellen Imbiss geht. Kaffeeröster Tchibo/Eduscho kann davon genauso profitieren wie die Bäckereien.

Marktmacht allein ist eben doch nicht alles. So ist es möglich, dass in der Systemgastronomie Tchibo/Eduscho sowie die filialisierten Bäckereibetriebe Ströck und Der Mann von den Konsumenten auf die Top-Plätze gehievt werden – zumindest, wenn es um das Image geht. Eine Rangordnung, bei der sich Gigant McDonald's im Übrigen schon seit mehreren Jahren geschlagen geben muss (siehe Index). „Die Bäcker definieren sich über ihr Handwerk, und das schafft Vertrauen“, analysiert Thomas Schwabl, Chef des Online-Marktforschers Marketagent.com, die jüngste Auswertung des Handels-Check.

Tchibo: Personalkaiser
Der Bewertung der Verbraucher stellen musste sich dabei eine sehr heterogene Branche: Von Fastfood-Riesen bis hin zu Traditionsbetrieben à la Wienerwald und Anker. Geht es um das Thema Qualität und verwandte Kriterien wie Zuverlässigkeit und Kompetenz, machen die genannten Bäckerei-

reien und der Kaffeeröster Tchibo/Eduscho das Rennen. Letzterer ist außerdem „der Personalkaiser“, fasst Schwabl die Noten für das Personal zusammen. Ob Freundlichkeit, Fachkundigkeit oder Engagement: Die Mitarbeiter des Filialisten kommen am besten an. Die guten Platzierungen korrelieren auch mit der Hitliste jener Eigenschaften, die sich der Konsument von den Anbietern erwartet: 63,3 Pro-

überwiegende Teil der Befragten angibt, in den kommenden zwölf Monaten in etwa die gleiche Summe auszugeben. Knapp elf Prozent wollen sich etwas einschränken, der Rest rechnet mit gesteigertem Konsum.

Junge wollen Burger

Das jüngere Publikum wird dabei vor allem von McDonald's angezogen. „Fasst man die Gruppen der 14- bis 39-Jährigen zusammen, hat das Unternehmen einen konstant hohen Zuspruch“, sagt Schwabl. Zwischen 43 und 48 Prozent bezeichnen die Fastfood-Kette als Lieblingsunternehmen der Branche. Zum Vergleich: Bei den 50- bis 59-Jährigen sackt der Wert auf 15 Prozent ab.

Was der generellen Beliebtheit keinen Abbruch tut: Knapp 59 Prozent der Österreicher zwischen 14 und 59 haben in den vergangenen vier Wochen ein McDonald's Restaurant besucht. Damit ist die Kette den Mitbewerbern um Längen voraus. Zum Vergleich: Tchibo/Eduscho belegt Rang zwei mit einer Kundenfrequenz von 26,2 Prozent. Und auch bei den zukunftsweisenden Indikatoren ist der Fastfood-Riese voran: Er gilt als cool, innovativ und als das aufstrebendste Unternehmen der Branche.

EVELYN HOLLEY-SPIESS
evelyn.holley-spiess@wirtschaftsblatt.at

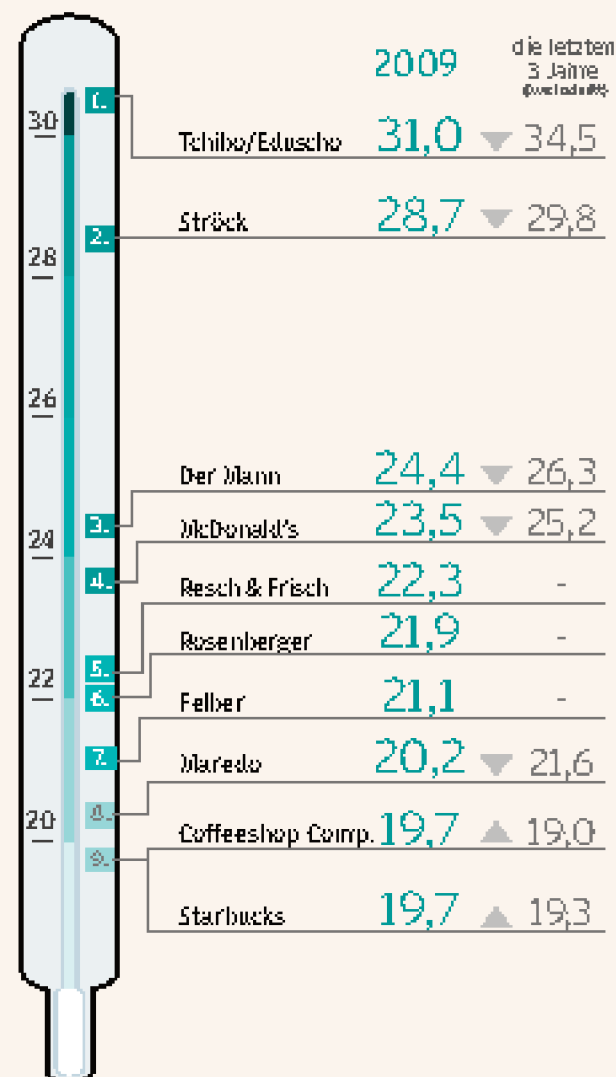
„McDonald's hat bei den Jungen konstant hohen Zuspruch“

Thomas Schwabl
Marketagent.com

zent halten Speisen und Getränke bester Qualität für das wichtigste Asset eines Systemgastronomen. Dahinter folgen ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (60,9 Prozent) und freundliches Personal (55,7 Prozent). Der Mittelwert der monatlichen Ausgaben liegt bei gut 40 € (siehe Grafik). Wobei mit rund 84 Prozent der

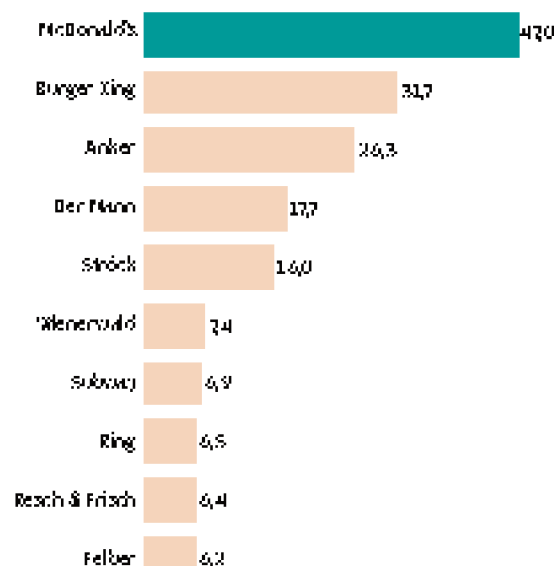
IMAGE-INDEX - DIE TOP 10

Unter Einbeziehung der Indikatoren Sympathie, Vertrauen, Kompetenz, Zuverlässigkeit, Serviceorientierung, Freundlichkeit des Personals.



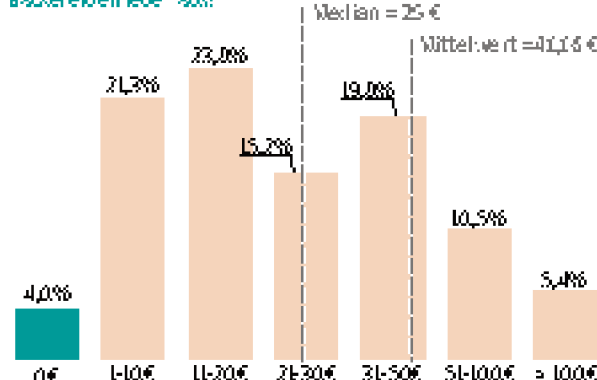
BEKANNTHEITSGRAD - DIE TOP 10

„Welche dieser Unternehmen sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?“ (gestützt, Angaben in %)



AUSGABEVERHALTEN

„Wieviel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte aus dem Bereich „Systemgastronomie, Gastronomieketten und Bäckereibetriebe“ aus?“



AUSGABEN-ENTWICKLUNG

„Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gewöhnlich mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem oben genannten Bereich ausgeben als in den letzten zwölf Monaten?“ (Angaben in %)



SMART SHOPPER-INDEX - DIE TOP 9

Top-Box-Werte der Umfragen zu Preis-/Leistungsverhältnis, häufige Preisaktionen, günstige Preise

